

Relaunch eines Navigations- und Bedienkonzepts am Beispiel von agree[®] Bankarbeitsplatz

Roman Reindler
FIDUCIA IT AG
Fiduciastr. 20
76227 Karlsruhe
roman.reindler@fiducia.de
www.fiducia.de

Abstract

Dieser Beitrag erläutert die Hintergründe und die Vorgehensweise der FIDUCIA IT AG bei der Änderung des Navigations- und Handhabungskonzepts Ihres Produkts agree[®]-Bankarbeitsplatz, welches die am weitesten verbreitete Bankanwendung in Deutschland ist.

Mehrere Herausforderungen galt es zu bewältigen: Konzeption der neuen Oberfläche zur wesentlichen Verbesserung der Usability, zeitgleiche Implementierung dieser Konzepte über mehrere unabhängige Projekte hinweg sowie die Einführung bei den Banken und deren Anwendern.

Keywords

Usability, Konzeption, Projekt, Einführung

1.0 Einleitung

Die FIDUCIA IT AG ist einer der führenden IT-Fullservice Dienstleister für Banking in Deutschland. Sie bietet u.a. IT-Outsourcing und Rechenzentrumsdienstleistungen, Entwicklung und Integration von Standard- und Individual-Software aber auch Beratung, Erstellung, Schulung, Betrieb und Support von umfassenden, hoch integrierten Banklösungen. Bei letzterem handelt es sich um die Anwendung agree[®]-Bankarbeitsplatz.

Die Anwendung wurde im Jahr 2003 auf den Markt gebracht und in regelmäßigen Versionen ergänzt, erweitert und verbessert. Sie ist mittlerweile in über 800 Banken, vorwiegend des Volks- und Raiffeisenverbundes, auf mehr als 120.000 Arbeitsplätzen im Einsatz.

Die Anwendung wird parallel von mehreren Projekten an zwei Standorten entwickelt. Die Entwicklerteamschaft umfasst insgesamt etwa 600 Personen. Als technische Basis dient das JAVA based Framework (jbf).

2.0 Die Ausgangssituation

Im Jahr 2005 lies die FIDUCIA IT AG eine Umfrage zur Kundenzufriedenheit von einem unabhängigen Institut durchführen. Dabei wurde auch die Bedienerfreundlichkeit der Anwendung agree[®]-Bankarbeitsplatz untersucht und von den Banken als eher „durchschnittlich“ bewertet.

Da die Umfrage lediglich quantitative Ergebnisse lieferte, wurden Interviews bei ausgewählten Banken angeschlossen, um die Ursache für die Bewertung der Bedienerfreundlichkeit zu erhalten.

Die Ergebnisse dieser Interviews wurden um bestehende Erkenntnisse ergänzt. So wurden kontinuierlich seit der ersten Version der Anwendung Usability-Tests durchgeführt. Weitere Rückmeldungen der Anwender sammelte man auch über Kundenworkshops und Messen.

Alle Rückmeldungen, Erfahrungen und Erkenntnisse wurden in einer konzentrierten Aktion gesammelt, aufbereitet und priorisiert.

Aufgrund dieser Ergebnisse wurde dann im Dezember 2005 beschlossen,

die Anwendung einem Redesign zu unterziehen und damit die Usability der Anwendung nachhaltig zu verbessern.

3.0 Konzeption der Anwendung

3.1 Ziele

Die Kernziele, die mit der Umstellung erreicht werden sollten, ergaben sich schnell aus den bestehenden Problemstellungen:

- Zu lange Mauswege
- Ungewohnte Hauptnavigation per Kontextmenü
- Fehlende Individualisierbarkeit
- Wenig aufgabenorientiertes Arbeiten möglich

Darüber hinaus sollten aber noch folgende Rahmenbedingungen beachtet werden:

- Flexiblere Unterstützung von Prozessen
- Stärkere Orientierung an Standards
- Erhöhung der Einheitlichkeit/Durchgängigkeit

Um den Umstellungsaufwand so gering wie möglich zu halten, wurde beschlossen die fachlichen Inhalte (die Masken), die Abläufe innerhalb der Anwendung

sowie die Grundstruktur der Funktionen beizubehalten.

Aufgrund des hohen Tempos, mit der die Anwendung ergänzt und erweitert wurde, ergaben sich zudem Anforderungen an das Framework, die zu Beginn der Entwicklung der Anwendung noch nicht absehbar waren. Deshalb war ein weiteres Ziel, die Basis weiter zu festigen und auch projektspezifische Eigenentwicklungen durch Framework-Bestandteile zu bereinigen. Standardisierte, wieder verwendbare Komponenten sollen dabei die Einheitlichkeit – nicht nur in der Bedienung – sicherstellen.

Bei jährlich zwei Hauptreleases für die Anwendung sowie einem Release des Frameworks war ein weiteres erklärtes Ziel, die Änderung des Bedienkonzepts zügig durchzuführen und den Kunden noch im Jahr 2006 bereitzustellen.

3.2 Navigations- und Handhabungskonzept

Bereits im Vorfeld der Befragung sind zwei voneinander unabhängig Konzepte entstanden, welche die Probleme aus der Sicht der Teams (Usability und Technik) lösen sollten.

Zur Beschleunigung des Prozesses für die Erstellung des neuen Bedienkonzepts wurde eines der Konzepte als Basis verwendet. Davon ausgehend wurde dieses um die inhaltlichen/fachlichen Ideen des anderen Konzepts sowie den noch offenen Anforderungen ergänzt.

Begonnen wurde mit einem Teil des Konzepts. Nachdem dieser besprochen und abgestimmt war, begann man mit dem nächsten Teil. Immer wieder wurde dabei betrachtet, ob alle Teile noch ein stimmiges Grundkonzept ergeben, oder ob Änderungen an den bestehenden oder den in Arbeit befindlichen Teilen vorgenommen werden müssen. So ent-

stand nach und nach ein rundes Konzept.

Zur besseren Nachvollziehbarkeit und einem gemeinsamen Verständnis wurden parallel dazu für die jeweiligen Ausschnitte Powerpoint-Prototypen erstellt. Diese Prototypen hatten jeweils einen fachlichen Anwendungsfall als Grundlage, so dass dieser Prototyp auch mit den Produktmanagern abgestimmt werden konnte.

Ein weiterer Vorteil der Powerpoint-Prototypen war die dadurch mögliche frühzeitige Einbeziehung von einigen Bankvertretern. In Workshops mit Kunden wurde regelmäßig der aktuelle Stand zu Ideen und Entwicklung anhand der Prototypen vorgestellt und diskutiert. Obwohl die Anwender zu diesem Zeitpunkt noch nicht mit den Prototypen arbeiten konnten, wurden dennoch qualitativ hochwertige Erkenntnisse gewonnen, die noch in die Entwicklung einfließen konnten.

4.0 Umstellung

Als das Bedienkonzept einen hohen Fertigstellungsgrad erreicht hatte, wurde mit der konkreten Planung zur Umsetzung der Umstellung begonnen.

4.1 Planung

Das neue Bedienkonzept musste mit einem der Hauptreleases ausgebracht werden, welches allerdings auch weitere fachliche Teile beinhalten sollte.

Aus diesem Grund wurden die fachliche Erweiterung und die Umstellung des Bedienkonzepts voneinander getrennt umgesetzt aber in einer Version an die Kunden ausgebracht.

4.2 Labormigration

Um eine hohe Planungssicherheit für den zu erwartenden Umstellungsaufwand zu erhalten, wurde eine La-

bormigration durchgeführt. Darin wurde das Framework jbf, die fachlichen Basis Komponenten cbx (common banking components/facilities/services) sowie das Modul Kunde umgestellt.

Aus dieser Labormigration entstanden neben den Erkenntnissen zum Aufwand noch folgende Artefakte:

- Migrationshandbuch
- Skripte zur (teil-) automatisierten Umstellung
- Funktionsfähige fachliche Module (cbx und Kunde)
- Identifikation von technischen und fachlichen Usecases → Templates

Nach der Labormigration konnte ein erster Funktionstest durchgeführt werden.

Rückblickend muss aber festgestellt werden, dass der gewählte fachliche Umfang zu klein war.

4.3 Migrationsphase

Die Migrationsphase wurde mit einer Kick-Off-Veranstaltung für alle Projekte eingeleitet und von allen Teams, die an der Konzeption mitgewirkt haben, begleitet. Darin wurde über den Inhalt und Umfang der Migration informiert und die neuen Konzepte und Technologien vorgestellt.

Daran angeschlossen fanden zwei Workshops statt. Der erste zur API-Migration um die Compilefähigkeit wiederherzustellen und der zweite für die Migration einer bestehenden Funktion.

Kick-Off und Workshops fanden an zwei Standorten gleichzeitig statt, wobei ein gesunder Wettbewerb entstand, wer zuerst z.B. einen compilefehlerfreien Stand vorweisen konnte.

Nach den Workshops wurde der ‚offizielle‘ Startschuss für die Umstellungsphase gegeben.

4.4 Umstellungsphase

Während der Umstellung der Projekte fanden regelmäßige Abstimmungen statt, wobei sich hier standortspezifische Vorgehensweisen herauskristallisierten. Während am einen Standort einmal die Woche eine längere Abstimmung erfolgte, wurde am anderen Standort zwei Mal pro Woche eine Frühstücksrunde abgehalten. Die standortübergreifende Abstimmung erfolgte über die begleitenden Teams.

Neben den Meetings wurden auch Foren und Mailverteiler genutzt um schnell neue Informationen, Probleme und deren Lösung zu veröffentlichen.

Die bereits fertigen Module wurden sukzessive in eine gemeinsame Anwendung integriert.

Die mit den fachlichen Erweiterungen bereits abgeschlossene Version war ein sehr gutes Hilfsmittel. Sie half festzustellen, ob Probleme aus der Umstellung resultierten, oder bereits in der Vorversion enthalten waren.

5.0 Einführung

Nach der erfolgreichen Umstellung des Bedienkonzepts und dem Durchlaufen aller notwendigen Teststufen, folgte die Einführung bei den Banken.

5.1 Information

Noch während Details des Bedienkonzepts ausgearbeitet wurden fand die Messe COM06 der FIDUCIA IT AG statt, bei der die neue Handhabung vorgestellt wurde.

Hierfür waren die zur Abstimmung des Konzepts entstandenen Powerpoint-Prototypen ein sehr gutes Hilfsmittel und gute Diskussionsgrundlage. Dies zeigte sich auch am qualifizierten Feedback der Kunden. Ein paar wenige Hinweise waren so wertvoll, dass sie noch in die Konzeption eingeflossen sind.

5.2 Pilotierung

Trotz der Gewissheit, dass alle Lösungen die bestehenden Probleme adressieren, bestand bei den Beteiligten und Verantwortlichen ein ungewisses Gefühl, wie das neue Bedienkonzept angenommen, verstanden und akzeptiert werden würde.

Ein gewagtes und sportliches Ziel war, die Anwendung bei der breiten Masse der betroffenen Mitarbeiter ohne Schulung zum neuen Bedienkonzept einzuführen. Bei allen Pilotbanken waren deshalb mit dem Bedienkonzept vertraute Mitarbeiter der FIDUCIA vor Ort und standen den Anwendern zur Seite.

Interessant war vor allem zu sehen, wie schnell die neuen Konzepte angenommen wurden und wie die Bankmitarbeiter sie auf ihre Aufgaben adaptierten.

5.3 Breiteneinsatz

Die positiven Erfahrungen bei der Pilotierung haben dazu geführt, dass für den Breiteneinsatz in den meisten Banken lediglich sogenannte Multiplikatoren intensiver zum Bedienkonzept geschult werden. Alle anderen Mitarbeiter werden per Dokument informiert und haben als Ansprechpartner ihre Multiplikatoren.

Fazit

Der Relaunch der Anwendung war ein voller Erfolg. Beeindruckend war vor allem der Teamgeist der Mitarbeiter, die in irgendeiner Weise an der Umstellung beteiligt waren.

Herausgestellt werden muss, dass der Relaunch des Bedienkonzepts nicht in der Planung für das Jahr 2006 vorgesehen war und somit zusätzlich zu den fachlichen Erweiterungen bewältigt wurde.

Ebenso hervorzuheben ist die Begeisterung der Kunden. Zum einen sind sie vom neuen Bedienkonzept überzeugt, was sich durch die hohen Umstellungszahlen zeigt. Und zum anderen von der schnellen Umsetzung. In einem Zeitraum von weniger als einem Jahr wurde das neue Bedienkonzept entschieden und pilotiert.

